

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdiri dan Pembentukan KPP

Pada Awalnya di Pekanbaru terdapat satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP Senapelan), satu Kantor Pelayanan PBB (KPPBB Pekanbaru) dan satu Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa Pekanbaru) dibawah naungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Bagian Tengah.

Seiring dengan perkembangan kota dan wilayah, pada tahun 2002 di Pekanbaru terbagi dalam dua kewilayahan Kantor Pelayanan Pajak yaitu KPP Pekanbaru Senapelan dan KPP Pekanbaru Tampan. Wilayah Kerja KPP Pekanbaru Tampan Meliputi Wilayah Administrasi: Kabupaten Kampar, Kabupaten Pelalawan, dan Kota Madya Pekanbaru (Khusus Kecamatan Tampan dan Payung Sekaki). Saat itu KPP Pekanbaru Tampan berkantor di sebuah Ruko di Jalan Riau Ujung No.234 Pekanbaru.

Dengan bergulirnya Modernisasi dan Restrukturisasi Direktorat Jenderal pajak, Sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-95/PJ./2008 Tanggal 27 Mei 2008 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Beroperasinya Kanwil DJP NAD dan Kanwil DJP Sumut II, Serta Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan/atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan(KP2KP) di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumut I, Kantor Wilayah DJP Riau dan Kepulauan Riau , Kantor Wilayah DJP Kalimantan Timur,dan Kantor Wilayah DJP Sulawesi

Selatan, Barat dan Tenggara. Sejak saat itu lah terbentuknya KPP Pratama Pekanbaru Tampan dengan mengusung semangat Reformasi dan Modernisasi dibidang Perpajakan dan berada dibawah naungan Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau.

KPP Pratama Pekanbaru Tampan yang merupakan hasil penggabungan KPP Pekanbaru Tampan, KPPBB Pekanbaru, dan Karikpa Pekanbaru beralamat di Jalan MR SM Amin / Ring Road (Arengka II) Pekanbaru mempunyai Wilayah Kerja Meliputi lima Kecamatan di Kota Pekanbaru Yaitu : Kecamatan Sukajadi, Bukit Raya, Marpoyan Damai, Tampan dan Payung Sekaki.

1. Dasar Hukum Pembentukan

KPP Pekanbaru Tampan (Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 473/Kmk.01/2004 tentang perubahan lampiran I, II, III, IV, dan V Keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001 tentang organisasi dan tata kerja kantor wilayah direktorat jenderal pajak, kantor pelayanan pajak, kantor pelayanan pajak bumi dan bangunan, kantor pemeriksaan dan penyidikan pajak, dan kantor penyuluhan dan pengamatan potensi perpajakan sebagaimana telah diubah dengan keputusan menteri keuangan nomor 519/kmk.01/2004). tanggal 13 oktober 2004.

KPP pratama pekanbaru tampan peraturan menteri keuangan nomor 67/PMK.01/2008 tentang perubahan kedua atas peraturan menteri keuangan nomor 132/PMK.01/2006 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal direktorat jenderal pajak tanggal 6 mei 2008.

2. Mulai Beroperasinya KPP Pratama Pekanbaru Tampan

Mulai beroperasi berdasarkan KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR KEP - 95/PJ./2008 TENTANG PENERAPAN ORGANISASI, Tata kerja dan saat mulai beroperasinya kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nanggroe Aceh Darussalam dan kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara II, serta Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan/atau kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan di lingkungan kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I, kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Kalimantan Timur, dan kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara mulai tanggal 27 Mei 2008.

3. Berubah nama KPP menjadi KPP Pratama

Berubah Nama KPP Menjadi KPP Pratama berdasarkan Peraturan menteri keuangan nomor 67/PMK.01/2008 tentang perubahan kedua atas peraturan menteri keuangan nomor 132/PMK.01/2006 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal direktorat jenderal pajak tanggal 6 mei 2008.

4. Peresmian Gedung

Gedung mulai tanggal Desember 2005 Diresmikan (belum/tidak diresmikan). Alamat sebelumnya Jalan Riau Ujung No. 257 ABC Pekanbaru kondisi kantor sebeluimnya dimiliki oleh Salikunjono (sewa).

5. Kedudukan, Tripologi, Tugas dan Fungsi

a. Kedudukan

Eselon I : Direktorat Jenderal Pajak

Eselon II : Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau

b. Tripologi

Perubahan yang terjadi di KPP Pratama DJP yang menerapkan sistem **administrasi** perpajakan **modern** antara lain adalah organisasi yang berdasarkan fungsi, bukan berdasarkan jenis pajak.

KPP Pratama merupakan integrasi dari tiga kantor operasional DJP, yaitu: Kantor Pelayanan Pajak (**KPP**), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karipka). Dengan demikian, dengan beroperasinya **KPP Pratama**, Wajib Pajak dapat melaksanakan semua kewajibannya dalam satu kantor. Berbeda dengan **KPP WP Besar** dan **KPP Madya** yang hanya mengadministrasikan sebagian kecil WP Badan dengan skala besar dan menengah, **KPP Pratama** akan menangani WP Badan kelas menengah ke bawah yang jumlahnya mencapai ribuan, WP Orang Pribadi dan Objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Pembentukan **KPP Pratama** sendiri tidak dimaksudkan untuk meningkatkan penerimaan melalui pengawasan yang intensif, dan kepada perluasan jangkauan pelayanan perpajakan, ekstensifikasi WP Orang Pribadi, serta peningkatan citra DJP di mata masyarakat luas.

KPP Pratama menerapkan sistem **administrasi** perpajakan **modern** dengan karakteristik-karakteristik antara lain: organisasi yang berdasarkan fungsi, sistem informasi yang terintegrasi, sumber daya yang kompeten, sarana kantor yang memadai dan tata kerja yang transparan. Diharapkan, dengan penggabungan kedua sistem tersebut akan tercipta suatu sistem informasi yang akan membawa dampak pada peningkatan pelayanan, mempermudah pengawasan, dan optimalisasi pemanfaatan data. Di sisi lain, sumber daya manusia dalam kantor ini telah menerapkan kode etik yang ketat yang diimbangi dengan pemberian remunerasi yang lebih baik. Setiap pegawai yang akan ditempatkan di kantor yang telah menerapkan **administrasi modern** wajib menandatangani pernyataan kesanggupan melaksanakan kode etik pegawai. Pada **KPP Pratama** terdapat petugas *Account Representative* (AR) yang siap melayani dan memberikan konsultasi kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak dapat menghubungi AR baik secara langsung bertatap muka, ataupun melalui telepon, faximile maupun *e-mail*. Disamping itu, AR juga bertugas untuk mengawasi kewajiban perpajakan Wajib Pajak secara intensif. Dengan adanya peran AR tersebut, diharapkan kepatuhan Wajib Pajak dapat meningkat secara berkesinambungan.

c. Tugas

KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak

Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenang nya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

d. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. Penyuluhan perpajakan;
- e. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- f. Pelaksanaan ekstensifikasi;
- g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- k. Pelaksanaan intensifikasi;
- l. Pembetulan ketetapan pajak;
- m. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan;
- n. Pelaksanaan administrasi kantor.

B. Visi, Misi dan Moto

Visi DJP : Menjadi Institusi Pemerintah yang Menyelenggarakan Sistem Perpajakan Modern yang Efektif, Efisien, dan Dipercaya Masyarakat dengan Integritas dan Profesionalisme yang Tinggi.

Misi DJP : Menghimpun Penerimaan Pajak Negara Berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang Mampu Mewujudkan Kemandirian Pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Melalui Sistem Administrasi Perpajakan yang Efektif dan Efisien.

Moto DJP : Terdepan Dalam Melayani

C. Gambaran Umum KPP PPT

KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

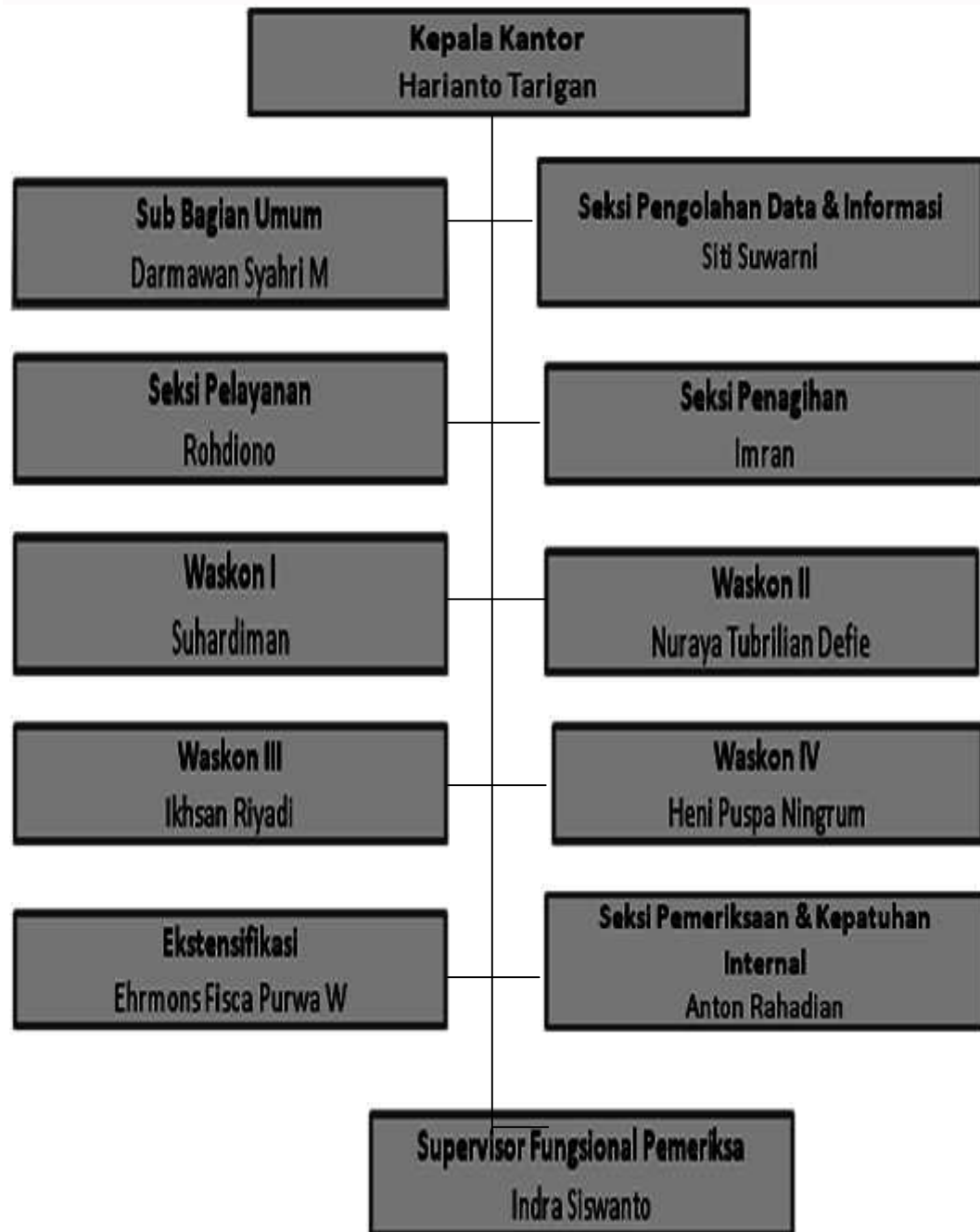
Dalam melaksanakan tugasnya, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi , perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;

- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. Penyuluhan perpajakan;
- e. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- f. Pelaksanaan ekstensifikasi;
- g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- k. Pelaksanaan intensifikasi;
- l. Pembetulan ketetapan pajak;
- m. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan;
- n. Pelaksanaan administrasi kantor.

D. Struktur Organisasi KPP Pratama Pekanbaru Tampan

Gambar 1.1



1. Sub Bagian Umum

Mengkoordinasikan tugas pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan serta rumah tangga dan perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak.

2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.

3. Seksi Pelayanan

Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan dan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerja sama perpajakan.

4. Seksi Penagihan

Mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

5. Seksi Pemeriksaan

Mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

6. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi.

7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, IV.

Mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan / himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding. Pada pelaksanaannya, wilayah kerja keempat seksi Pengawasan dan Konsultasi dibagi berdasarkan wilayah tempat Wajib Pajak.

E. Kepegawaian/Job Description

Tabel 2.1

No.	Nama	Jabatan
1.	Hariato Tarigan	Kepala Kantor
2.	Darmawan Syahri M	Kepala Subbagian Umum
3.	Siti Suwarni	Kepala Seksi PDI
4.	Rohdiono	Kepala Seksi Pelayanan
5.	Imran	Kepala Seksi Penagihan
6.	Anton Rahadian	Kepala Seksi Pemeriksaan
7.	Ehrmons Fisca Purwa W	Kepala Seksi Ekstensifikasi Perpajakan
8.	Suhardiman	Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
9.	Nuraya Tubrilian Defie	Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
10.	Ikhsan Riyadi	Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi III
11.	Heni Puspa Ningrum	Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV
12.	Indra Siswanto	Kepala Fungsional Pemeriksa

Tugas pokok dan fungsi masing - masing stuktur organisasi pada KPP

Pratama Pekanbaru Tampan adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama

a. Uraian Tugas dan Kegiatan :

- 1) Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja Kantor Pelayanan Pajak sebagai bahan penyusunan rencana strategik Kantor Wilayah.
- 2) Mengkoordinasikan penyusunan rencana pengamanan penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan dan realisasi penerimaan tahun lalu.
- 3) Mengkoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut Nota Kesepahaman (MoU) sesuai arahan kepala kantor wilayah.
- 4) Mengkoordinasikan rencana pencarian data strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi /ekstensifikasi perpajakan.

- 5) Mengkoordinasikan pelaksanaan pencarian data yang strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi/ekstensifikasi perpajakan.
- 6) Mengkoordinasikan pengolahan data yang sumber datanya strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi/ekstensifikasi perpajakan.
- 7) Mengkoordinasikan pembuatan risalah perincian dasar pengenaan pemotongan atau pemungutan pajak atas permintaan wajib pajak berdasarkan hasil penghitungan ketetapan pajak.
- 8) Mengkoordinasikan pengolahan data guna menyajikan informasi perpajakan.
- 9) Mengkoordinasikan penyusunan monografi Perpajakan. Mengkoordinasikan pemantauan pelaporan dan pembayaran masa dan tahunan PPh dan pembayaran masa PPN/PPn BM serta pembayaran PBB dan BPHTB untuk mengetahui tingkat ketaatan wajib pajak serta mengendalikan/ pelaksanaan Pemeriksaan Pajak.

b. Tanggung Jawab :

- 1) Kebenaran usul, saran, telaahan, dan pemecahan masalah di bidang perpajakan;
- 2) Keberhasilan realisasi intensifikasi/ekstensifikasi perpajakan;
- 3) Kebenaran penetapan, pengurangan dan pembebasan besarnya pajak yang terutang;
- 4) Usul perubahan LPP;
- 5) Kebenaran pembebasan pembayaran pajak;
- 6) Kebenaran besarnya kelebihan pembayaran pajak;

- 7) Pemaksaan dan penyitaan kekayaan Wajib Pajak yang mempunyai tunggakan;
- 8) Kebenaran pemindahan proses penelitian material dan pemeriksaan;
- 9) Kebenaran penangguhan pembayaran pajak;
- 10) Kebenaran penolakan pemberian informasi dan data perpajakan kepada pihak-pihak yang tidak berkepentingan;
- 11) Kebenaran penelitian salah tulis, salah hitung atas STP dan SKP yang ditetapkan;
- 12) Penilaian dan penandatanganan DP3 pegawai bawahan;
- 13) Usulan mutasi/promosi kepegawaian;

2. Sub Bagian Umum

Mengkoordinasikan tugas pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan serta rumah tangga dan perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak.

3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.

4. Seksi Pelayanan

Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan dan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerja sama perpajakan.

5. Seksi Penagihan

Mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

6. Seksi Pemeriksaan

Mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

7. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi.

8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, IV

Mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan / himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis

kinerja Wajib Pajak, melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding. Pada pelaksanaannya, wilayah kerja keempat seksi Pengawasan dan Konsultasi dibagi berdasarkan wilayah tempat Wajib Pajak.

Seksi Waskon I Mengawasi seluruh Wajib Pajak yang berada di wilayah Kecamatan Sukajadi.

Seksi Waskon II Mengawasi seluruh Wajib Pajak yang berada di wilayah Kecamatan Marpoyan Damai.

Seksi Waskon III Mengawasi seluruh Wajib Pajak yang berada di wilayah Kecamatan Payung Sekaki.

Seksi Waskon IV Mengawasi seluruh Wajib Pajak yang berada di wilayah Kecamatan Bukit Raya.

9. Jabatan Fungsional

Mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya yang dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk Kepala Kantor Wilayah DJP Kanwil Riau dan Kepulauan Riau atau Kepala KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Jumlah Jabatan Fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.

F. Statistik Kepegawaian KPP Pratama Pekanbaru Tampan Per 31 Desember 2013 :

1. Jumlah Pegawai :

Tabel 2.2

No	Jabatan	F	P
1	Kepala Kantor	1	2,5%
2	Kasub Bagian Umum	1	2,5%
3	Kasi Penagihan	4	3%
4	Kasi Ekstensifikasi	4	3%
5	Kasi RIKI	4	3%
6	Kasi Pelayanan	12	50%
7	Kasi PDI	6	5%
8	Kasi Waskon I	5	4%
9	Kasi Waskon II	6	5%
10	Kasi Waskon III	7	8%
11	Kasi Waskon IV	5	4%
12	Fungsional Pemeriksa	8	10%
	Jumlah	67	100%

Sumber data: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan 2013

Tabel di atas menunjukkan jumlah pegawai dari setiap masing-masing pimpinan KPP PPT, Kepala Kantor berjumlah 1 orang atau 2,5%, Kasub Bagian Umum berjumlah 1 orang atau 2,5%, Kasi Penagihan berjumlah 4 orang atau 3%, Kasi Ekstensifikasi berjumlah 4 orang atau 3%, Kasi RIKI berjumlah 4 orang atau 3%, Kasi Pelayanan berjumlah 12 orang atau 50%, Kasi PDI berjumlah 6 orang atau 5%, Kasi Waskon I berjumlah 5 orang atau 4%, Kasi Waskon II berjumlah 6 orang atau 5%, Kasi Waskon III berjumlah 7 orang atau 8%, Kasi Waskon IV berjumlah 5 orang atau 4%, Fungsional Pemeriksa berjumlah 8 orang atau 10%. Jadi dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai dari setiap masing-masing pimpinan yang paling banyak adalah Kasi Pelayanan berjumlah 50%.

2. Berdasarkan Gender:

Tabel 2.3

No	Jenis Kelamin	F	P
1	Laki-laki	51	85%
2	Perempuan	16	15%
	Jumlah	67	100%

Sumber data: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan 2013

Tabel di atas menunjukkan jumlah jenis kelamin pegawai KPP PPT, Laki-laki berjumlah 51 orang atau 85%, sedangkan perempuan berjumlah 16 orang atau 15%. Jadi dapat disimpulkan bahwa jumlah jenis kelamin pegawai KPP PPT yang paling banyak adalah laki-laki berjumlah 85%.

3. Berdasarkan Umur:

Tabel 2.4

No	Umur	F	P
1	0 s.d 20 Tahun	0	0%
2	21 s.d 35 Tahun	31	62,5%
3	36 s.d 45 Tahun	22	25%
4	45 keatas	14	12,5%
	Jumlah	67	100%

Sumber data: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan 2013

Dari tabel di atas menunjukkan umur responden pegawai KPP PPT dari 67 orang ternyata dapat diketahui 31 orang responden atau 62,5% menyatakan 21 s.d 35 tahun, 22 orang responden atau 25% menyatakan 36 s.d 45 tahun, 14 orang responden atau 12,5% menyatakan 45 tahun ke atas, sedangkan option 1 tidak mendapatkan respon.

4. Berdasarkan Pendidikan Terakhir :

Tabel 2.5

No	Pendidikan Terakhir	F	P
1	Tk. Pasca Sarjana (S2)	8 Orang	8%
2	Tk. Perguruan Tinggi (S1)/(D4)	23 Orang	50%
3	Tk. Akademi (D3)	17 Orang	20%
4	Tk. Akademi (D1)	12 Orang	15%
5	Tk. Pddk. Sekolah Menengah Umum	7 Orang	7%
	Jumlah	67 Orang	100%

Sumber data: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan 2013

Dari tabel di atas menunjukkan tingkat pendidikan pegawai KPP PPT 8 dari 67 orang berpendidikan S2 atau 8%, 23 dari 67 orang berpendidikan S1/D4 atau 50%, 17 dari 67 orang berpendidikan D3 atau 20%, 12 dari 67 orang berpendidikan D1 atau 15%, dan 7 dari 67 orang berpendidikan SMU atau 7%.

G. Disiplin Kerja

Pada saat instansi/perusahaan pasti mempunyai aturan-aturan dan disiplin kerja masing-masing. Pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan mempunyai disiplin kerja yang cukup baik, seperti:

1. Masuk kerja jam 07.30 WIB sesuai dengan peraturan sistem administrasi modern, dengan kata lain para karyawan dan karyawan harus datang sebelum 07.30 WIB, karena sistem absensi dengan menggunakan sidik jari yang mana masing-masing pegawai telah terdaftar terlebih dahulu sehingga tidak bisa berbuat curang.
2. Istirahat 12.00 WIB.
3. Masuk kembali setelah istirahat jam 13.00 WIB.

4. Jam pulang kerja 17.00 WIB, dan sesuai ketentuannya karyawan dan karyawati melakukan absensi sebelum pulang.
5. Bagi pegawai yang tidak masuk kantor bukan karena cuti diberikan sanksi pemotongan tunjangan sebesar 5% dari gaji yang akan di terima oleh pegawai.
6. Bagi pegawai yang terlambat masuk kerja akan mendapatkan sanksi pemotongan tunjangan sebesar 2,5% dari gaji yang akan diterima pegawai.

Setiap pegawai harus mematuhi segala peraturan yang ada dikantor, dan Berpakaian harus sopan, bersih dan rapi sesuai dengan peraturan kantor.